

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN SKRIPSI

#### REFORMASI BIROKRASI DI DISPENDUKCAPIL SURABAYA BERDASARKAN PENDEKATAN *DYNAMIC GOVERNANCE*

Pedoman wawancara ini salah satu Teknik pengumpulan data dalam penelitian. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan oleh dua atau lebih didalam mencari sebuah informasi penting yang ingin didapatkan.

Narasumber :

1. Bapak Antonius Rachmat Witarto SE.MM selaku Ketuaetua Tim Kerja sama dan inovasi pelayanan Dispendukcapil Surabaya.
2. Herlambang Tri Iswanto S.KOM selaku ketua Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dispendukcapil Surabaya.
3. Ibu Tien Novita S.KOM selaku ketua Sekertariat sub bagian umum dan kepegawaian.
4. Masyarakat Umum pengguna program aplikasi pelayanan Dispendukcapil Surabaya.

No	Nama dan Jabatan	Pertimbangan pemilihan
1.	Antonius Rachmat Witarto SE.MM  Ketua Tim kerjasama dan inovasi pelayanan publik Dispendukcapil Surabaya	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Karena dalam Seksi kerja sama dan inovasi pelayanan mempunyai fungsi dalam menyiapkan bahan pembuatan inovasi percepatan pelayanan kependudukan.</li><li>2. Mempunyai fungsi pembuatan langkah-langkah inovatif terhadap pelayanan penduduk.</li></ol>
	Herlambang Tri	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Karena dalam seksi sistem</li></ol>

2.	<p>Iswanto S.KOM</p> <p>Ketua Tim kerja sistem informasi Administrasi Kependudukan</p> <p>Dispendukcapil Surabaya</p>	<p>informasi administrasi kependudukan memiliki fungsi dalam Menyiapkan Bahan Pelaksanaan Fasilitasi, Sosialisasi, Bimbingan Teknis, Advokasi,</p> <p>Supervisi Dan Konsultasi Pelaksanaan System Informasi Administrasi Kependudukan.</p> <p>2. Menyiapkan Bahan Pelaksanaan Perlindungan Data Pribadi Penduduk Database Kependudukan Daerah</p>
3.	<p>Tien Novita S.KOM</p> <p>Ketua Tim kerja umum dan kepegawaian</p>	<p>1. Karena dalam sub bagian umum dan kepegawaian memiliki fungsi menyiapkan bahan dalam pelaksanaan rencana program dalam petunjuk teknis dibidang umum dan kepegawaian.</p> <p>2. Menyiapkan bahan pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas</p>
4.	<p>Masyarakat Pengguna Aplikasi Layanan online Adminduk</p>	<p>1. Karena masyarakat sebagai pengguna dan sebagai penilai dalam layanan di Dispendukcapil Surabaya.</p> <p>2. Karena sebagai tolak ukur keberhasilan sarana dan prasarana di Dispendukcapil Surabaya.</p>

### DAFTAR PERTANYAAN YANG AKAN DIAJUKAN

**Thinking ahead**, berpikir kedepan bagaimana pemerintah dalam membangun pelayanan publik di Dispendukcapil Surabaya agar bisa mengikuti perkembangan zaman ( teknologi informasi ).

1. Berkaitan dengan tata kelola dinamis yang mencakup teknologi informasi dalam pelayanan publik di Dispendukcapil Surabaya, bagaimana rencana kedepan (inovasi) untuk mengembangkan lebih lanjut penggunaan teknologi informasi di Dispendukcapil Surabaya ?
2. Bagaimana menjaga keamanan data dan privasi informasi dalam sistem teknologi informasi yang digunakan ?

**Thinking again**, dalam hal ini dijelaskan bagaimana pemerintah dalam mengkaji atau berpikir ulang dalam mencapai program atau sasaran yang telah dibuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dispendukcapil Surabaya.

1. Berkaitan dengan tata kelola pemerintah yang dinamis, bagaimana mencapai program atau sasaran kualitas pelayanan publik di Dispendukcapil Surabaya ?
2. Berkaitan dengan tata kelola yang dinamis, apakah ada hambatan dalam mencapai program atau sasaran tersebut ?
3. Berkaitan dengan tata kelola yang dinamis, apakah sumber daya yang tersedia sudah cukup untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan ?

**Thingkin Across**, dalam hal ini dijelaskan bagaimana pemerintah dalam mengatasi tantangan dan bekerja sama dan berkolaborasi dengan lintas sektor. Seperti dalam sarana dan prasarana Dispendukcapil Surabaya

1. Berkaitan dengan tata kelola pemerintahan yang dinamis, bagaimana cara mengukur keberhasilan kolaborasi antarr lintas sektor dalam pelayanan publik ?
2. Berkaitan dengan tata kelola yang dinamis, bagaimana mengatasi hambatan dan memastikan target dan sasaran berjalan sesuai tujuan?

**Masyarakat umum**, berperan dalam mengevaluai kinerja Aparatur Negeri Sipil atau pegawai di Dispendukcapil Surabaya.

1. Berkaitan dengan tata kelola pemerintah yang dinamis, Bagaimana kualitas pelayanan publik di Dispendukcapil Surabaya apakah sudah sesuai dengan standart yang diberikan?
2. Berkaitan dengan tata kelola pemerinttah yang dinamis, Bagaimana sarana dan praasarana yang ada di Dispendukcapil asaurabaya ?
3. Berkaitan dengann tata kelola pemerintah yang dinamis, Bagaimana penggunaan teknologi baru yang disediakan apa lebih membantu atau tidak

## Lampiran 2

### HASIL WAWANCARA

Berikut ini merupakan hasil ringkasan yang sudah peneliti laksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dari hasil wawancara yang telah diperoleh oleh peneliti digunakan sebagai penyusunan dan pengambilan data sekunder di penulisan Skripsi yang berjudul Reformasi Birokrasi Dispendukcapil Surabaya.

No	Nama dan Jabatan	Pelaksanaan Wawancara	Indikator Pertanyaan
1.	Antonius Rachmat Witarto SE.MM  Ketua Tim kerjasama dan inovasi pelayanan publik Dispendukcapil Surabaya	14 Juni 2024 Pukul 14.00 WIB. Surabaya	Pada indikator ini informan menjelaskan mengenai inovasi kedepan terutama dalam teknologi informasi yang akan dilakukan kedepannya untuk meningkatkan kualitas, dan apakah sumber daya manusia mumpuni untuk mengikuti perkembangan teknologi serta bagaimana menjaga data dan privasi dalam sistem teknologi informasi yang digunakan di Dinas kependudukann dan catatan sipil Kota Surabaya.
			<b>Hasil Wawancara :</b> -inovasi yang ada di Dispendukcapil ini mulai dari Kate pay, Layanan Duo Lontong, dan Aco Eri, Paket  Hemat, Coex, Punta Dewa Jempol Sakti, Takon Klampid, dan Klampid New Generation. Semua

No	Nama dan Jabatan	Pelaksanaan Wawancara	Indikator Pertanyaan
			<p>program inovasi yang dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Jadi untuk saat ini dan kedepannya kami disarankan untuk mereplikasi inovasi yang terdahulu yang sudah kami buat sebelumnya. Dan untuk keamanan data kependudukan masyarakat kami bisa menjamin keamanannya karena kami menggunakan jaringan JARKOMDAT (jaringan komunikasi dan data) yaitu jaringan khusus bukan seperti VPR. Itu kami gunakan untuk keamanan data.</p> <p>-Dalam mengembangkan inovasi kedepan saat ini kami melakukan yang disebut ATM (Amati Tiru dan Modifikasi. Cuman untuk saat ini tantangan nya adalah kami masih mencari dan meneliti daerah mana yang akan kami adopsi, karena hampir semua daerah Dispendukcapil ini berpatokan pada Dispendukcapil Surabaya yang sudah selangkah lebih maju dari daerah lain</p> <p>-saat ini cukup untuk kualitas ASN, serta SARPAS juga cukup. Makanya kita berani menargetkan pelayanannya 1 kali 24 jam jadi. Meskipun teknologi semakin canggih tetapi tidak mengurangi sumber daya</p>

No	Nama dan Jabatan	Pelaksanaan Wawancara	Indikator Pertanyaan
			<p>manusia, karena di back office tetap membutuhkann manusial</p> <p>-sedangkan hambatan dalam teknologi infomarsi ini adalah pada masyarakat sendiri. Contohnya warga yg gaptek, warga yang tidak punya hp, dan warga yang sementara terbentur dengan butuhnya akta kematian anggota keluarganya, hal tesrsebut sudah di antisipasi dengan membuka pelayanan juga di kelurahan dan kecamatan. Nanti ada petugas dispendukcapil yang membantu keluhan masyarakat, seperti membantu menginputkanl</p>
2.	<p>Herlambang Tri Iswanto S.KOM</p> <p>Ketua Tim kerja sistem informasi Administrasi Kependudukan Dispendukcapil Surabaya</p>	<p>14 Juni 2024 Pukul 12.00 WIB. Surabaya</p>	<p><b>Indikator pertanyaan</b></p> <p>Pada indikator Thinking Again informan menjelaskan mengenai bagaimana pemerintah dalam mengkaji atau mengevaluasi dalam mencapai program atau sasaran yang telah dibuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dispendukcapil Surabaya.</p>
			<p><b>Hasil Wawancara</b></p> <p>“untuk mencapai sasaran program-program yang kami lakukan adalah dengan menerapkan strategi dan kebijakan, salah satunya yaitu mengembangkan pelayanan online administrasi kependudukan</p>

No	Nama dan Jabatan	Pelaksanaan Wawancara	Indikator Pertanyaan
			<p>mulai tahun kira-kira 2017 hingga saat ini. Serta dalam hal Sumber daya manusia kami rutin untuk melakukan pelatihan dan pengembangan. untuk meningkatkan kompetensi dan pelayanan mereka. Fokus pelatihan meliputi penggunaan teknologi informasi, pelayanan pelanggan, dan manajemen data</p> <p>-Sekarang kami sedang membuat target bahwa semua dokumen akan selesai dalam 1 kali 24 jam, dengan catatan jika masyarakat menginput nya sore akan di proses di hari selanjutnya, karena jam kerja kantor pelayanan sampai pukul 18.00. karena batas target nya jika lebih dari 1 kali 24 jam akan kena denda 50.000 per petugas. Termasuk dengan arah kebijakan kami, kami menjamin, selagi syarat dan ketentuann berlaku, berkas nya lengkap, akan segera kami proses, dan selagi jaringan kami ke MENDAGRI tidak ada masalah</p> <p>-Sedangkan untuk evaluasi pelayanan publik kami membuat salah satunya yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). sebagai salah satu indikator untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini menilai berbagai aspek</p>

No	Nama dan Jabatan	Pelaksanaan Wawancara	Indikator Pertanyaan
			<p>seperti kecepatan layanan, keramahan petugas, dan fasilitas yang tersedia. Berbagai pengaduann dan keluh kesah masyarrakat bisa dilaporkan atau dikeluuhkan dengan mengunjungi website Dispendukcpil Surabaya, disitu sudah ada tim kami yang akan membantu keluhan masyarakat.¶</p>
3.	<p>Tien Novita S.KOM</p> <p>Ketua Tim kerja umum dan kepegawaian</p>	<p>15 Juni 2024 Pukul 15.00 WIB</p>	<p><b>Indikator Pertanyaan</b></p> <p>Thinking across berkaitan dengan lintas sektor dispendukcapil sby berkkolaborasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, atau bekerja sama dengan pihak lain. Contohnya : Kerjasama dengan berbagai pihak seperti kelurahan, kecamatan, rumah sakit, bidan, dsb yang mendukung layanan administrasi kependudukan</p>
			<p><b>Hasil Wawancara</b></p> <p>-Petugas-petugas kami terjun dan turun langsung di kecamatan Surabaya untuk membantu masyarakat yang terkendala dengan Teknologi, seperti yang saya sebutkan tadi, warga yang gaptek, yang tidak punya HP akann kami bantu untuk menginputkann data nya agar lebih muda. Teruttama warga</p>

## Lampiran 3

## Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 1

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

---

**LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI**

Nama : Rizan Qanita  
NIM : 1112000038  
Hari Tanggal Ujian : Selasa 9 Juli 2024  
Judul Skripsi : Reformasi Birokrasi Dipekuat di Surabaya Berdasarkan Pendekatan Dynamic Governance

Catatan Perbaikan:

- Tambah data Sekm dan dan Primer, dan masalah kurang
- Analisis masalah sangat kurang

Surabaya, 9-7-24  
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji.

  
Gusni Hariyanto, M.P.

  
Gusni Hariyanto, M.P.

\*Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan atau kiri.

## Lampiran 4

### Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 2

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

---

**LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI**

Name : Firzan Dorita  
NM : 1112000038  
Hari/Tanggal Ujian : Selasa 9 Juli 2024  
Judul Skripsi : Reformasi Birokrasi Dispendukcapil Surabaya Berdasarkan Pendekatan Dynamic Governance

Catatan Perbaikan:

1. Latar belakang diperkuat
2. Sistematisasi penulisan diperbaiki
3. Informasi dicantumkan & metode penelitian (disebutkan), juga diperbaiki informasinya
4. Kesimpulan diperkuat

Surabaya, 10 Juli 2024  
Persetujuan Dosen Penguji Terhadap Revisi/Perbaikan

Revisi dari Dosen Penguji

Kusnan, S.Ap., M.KP

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani setelah kanan dan kiri.

## Lampiran 5

## Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 3

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

---

**LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI**

Nama : Feras Qinda  
NIM : 111200038  
Hari Tanggal Ujian : Selasa 9 Juli 2024  
Judul Skripsi : Reformasi Birokrasi Diperkenalkan Surabaya Sintaksan Pendidikan Dynamic Deviance

Catatan/Pertanyaan

1. Grand Theory ?
2. Middle Theory ?
3. Apply Theory ?
4. Teknik penulisan perhitungan, hpa, foot,
5. Dalam Teknik Analisa Data apa yang kamu lakukan? -
6. Wawancara dengan siapa saja? -
7. Restra Dispendite capil berbunyi apa? Apakah ke arah reformasi birokrasi?
8. Penyajian data  $\leftarrow$  informasi  $\rightarrow$   $\Rightarrow$  Kesimpulannya apa?

Surabaya, 10 Juli 2024  
Pertanyaan Dosen Penguji Telah Revisi/Pertakan,  
  
Dinda Rahmawati, M.A.P.

Revisi dari Dosen Penguji,  
  
Dinda Rahmawati, M.A.P.

Keterangan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan tidak ditandatangani di sebelah kanan atau kiri.

## Lampiran 6

## Surat Perizinan Observasi Instansi Perguruan Tinggi



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : • Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi  
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi

Gedung F.101 Jl. Semolowatu 85 Surabaya (60118)  
 Telp. 031-5991742, 5031800 psw. 159 email : fkip@untag-sby.ac.id

---

Surabaya, 12 Juni 2024

Nomor

1577/KF/SIPM/2024

Lampiran

1 (satu) berkas Proposal

Perihal

**Pemohonan Lin Observasi**

Kepada Yth.

Kepala Dinas Perencanaan Modal dan PTSP Kota Surabaya  
Jl. Tunjungan No. 1-3 Kota Surabaya

Dengan hormat,  
 Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.  
 Berkemauan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkeran Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Fizar Qonita (1112000638)	Jl. Kembang Huning 4/5 Kota Surabaya	085-026629092

Guna melakukan pengambilan data di:  
**"Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya"**

Dengan Judul Skripsi: **"Reformasi Birokrasi di Dispendukcapil Surabaya Berdasarkan Pendekatan Dynamic Government"**.

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terima kasih.

  
**Dr. Ciy. Ayun Maduwiranti, M.P.**  
 NIP.20120.87.0103







## Lampiran 9

### Hasil Turnitin



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**LABORATORIUM OTONOMI DAERAH**  
Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
 Jl. Semolowara No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5411800

---

**SURAT KETERANGAN**  
 Nomor 841/K.LOD/VII/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Moh. Dey Prayogo, S.I.Kom., M.I.Kom  
 NPP : 20150220869

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Firzan Qonita  
 NBI : 1112000038

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%. Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 1 Juli 2024

Mengetahui  
Kepala Lab. Otda,



**Dida Rahmadani, S.AP, MAP**

PIC Uji Plagiasi



**Moh. Dey Prayogo, S.I.kom., M.I.Kom**